

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 139/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W61898 þann 31. maí 2023

I. Erindi

Þann 20. júlí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61898 á vegum Wizz Air (WA) kl. 19:45 þann 31. maí 2023 frá Keflavík til Wrocław og var bókun þeirra afturkölluð með tilkynningu 19. maí 2023.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 28. júlí 2023. Í svari WA, sem barst þann 9. ágúst 2023. kemur eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we confirm that flight W6 3105 KEF-WRO on the 31st of May 2023 was operated without any disruption, based on the arrival at the destination airport.

Please be informed that passengers are entitled to the compensation specified in Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council when there is an arrival delay of minimum 3 hours.

For verification purposes, please refer to the following document, attached to this e-mail, which has been generated without any human intervention and serves the purpose of proving the correct assessment of the duration of the occurred delay.

Therefore, we regret to inform you that no compensation is due.

Í tilkynningu um aflýsingu til kvartenda frá WA þann 19. maí 2023 kemur fram:

We're sorry to inform you that due to a technical error of our systems during the purchase of your ticket yesterday, your booking : OIY7UG will be cancelled. If you were charged any amount for your reservation for services or memberships, this will be reimbursed immediately back to your original method of payment.

We deeply apologize for any inconvenience or disruption this may cause to your travel plans. Please be assured that we take this matter very seriously, and our team has identified and corrected the issue to prevent it occurring again.

The refund process has already been initiated, and you can expect to see the refund reflected in your account latest within 5 working days

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 9. ágúst 2023. Í svari kvartenda kom fram:

Thank you for your response. The problem with WizzAir I had, that they cancelled my booking, when tickets were already issued and I have received an invoice, less than 2 weeks prior to departure and they did not offer any re-routing options. According to Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council we should be eligible for the EU Compensation, however WizzAir is declining my claim, stating that I cannot receive it due to WizzAir system failure, what is the circumstance that could clearly be avoided and is not included in the Regulation (14).

The Regulation states:

“(14) As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier”

From Article 5 “In case of cancellation of a flight, the passengers concerned shall: [...]

(c) have the right to compensation by the operating air carrier in accordance with Article 7, unless:

(i) they are informed of the cancellation at least two weeks before the scheduled time of departure; or

(ii) they are informed of the cancellation between two weeks and seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than two hours before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than four hours after the scheduled time of arrival;”

I believe that they are not right about declining my claim and I should have rights to receive EU Compensation from Article 7 “Where reference is made to this Article, passengers shall receive compensation amounting to: [...] (b) EUR 400 for all intra-Community flights of more than 1500 kilometres, and for all other flights between 1500 and 3500 kilometres;”

I do not request the compensation due to their delay as I was not on that flight, because of canceled tickets on 19 May 2023 17:23 (GMT) for the flight 31 May 19:45 (GMT), what is less than 14 days prior to departure, but I would like to receive mentioned before EU Compensation due to cancellation.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum nr. 80/2022 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61898 frá Keflavík til Wrocław þann 31. maí 2023 og að bókun þeirra var afturkölluð með tilkynningu 19. maí 2023. Flugíð sjálf var framkvæmt á réttum tíma og var þ.a.l. ekki aflýst. Álitæfni þessa máls er hvort afturköllun á bókun kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Það er mat SGS að þar sem fluginu sjálfu var ekki aflýst, og það framkvæmt á réttum tíma, heldur einungis bókuninni sjálfri þá falli erindið ekki undir reglugerð EB 261/2004, sbr. 466/2024 og er málinu því vísað frá.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartenda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík, 20. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson